सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन

(स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के विशेष संदर्भ में)

पी-एच.डी. जनसंचार उपाधि हेतु शोध सार-संग्रह

ज्ञान शांति मैत्री

सत्र : 2009 - 10

शोध-निर्देशक

प्रो.अनिल के. राय 'अंकित'

निदेशक, संचार एवं मीडिया अध्ययन केंद्र

शोधकर्ता

रमेश चन्द्र पाठक

MGAHV/Ph.D./133/09/ MC

संचार एवं मीडिया अध्ययन केंद्र

(संस्कृति विद्यापीठ)

महात्मा गांधी अंतरराष्ट्रीय हिंदी विश्वविद्यालय

(संसद द्वारा पारित अधिनियम 1997, क्रमांक 3 के अंतर्गत स्थापित केंद्रीय विश्वविद्यालय)

पोस्ट मानस मंदिर, गांधी हिल्स, वर्धा - 442001 (महाराष्ट्र) भारत

अनुक्रम

1. प्रस्तावना 03-11

- उपकल्पना
- अध्ययन का उद्देश्य
- अध्ययन का महत्व
- साहित्य का पुनरावलोकन
- अध्ययन की सीमाएं
- शोध प्रविधि

2. अध्यायीकरण 12-13

3. सैद्धांतिक एवं प्रायोगिक अध्यायों का शोध सार 14-23

4. शोध निष्कर्ष एवं प्रमुख प्राप्तियां 24

5. शोध सुझाव 25

6. शोध लाभ 25

प्रस्तावना

औद्योगिक जनसंपर्क की कार्यप्रणाली एवं संरचना में नव-प्रवृत्तियों का समावेश हुआ है। इससे सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में व्यापक स्तर पर तकनीकी एवं वैज्ञानिक परिवर्तनों की संभावना बनी है । जनसंपर्क द्विपक्षीय संप्रेषण है, जिसका सम्मिलित अर्थ जनता से संपर्क, व्यक्ति से संपर्क तथा लोगों से संपर्क होता है । जनसंपर्क किसी व्यक्ति विशेष द्वारा किसी व्यक्ति विशेष के लिये किया जानेवाला कार्य है । जनसंपर्क में विभिन्न सामाजिक विज्ञानों का सम्मिश्रण होता है ।सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों का राष्ट्र की अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण योगदान है। विभिन्न पंचवर्षीय योजनाओं तथा 1991 की नयी औद्योगिक नीति के बाद इनकी कार्यप्रणाली में महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है, जिसमें प्रभावी जनसंपर्क का इनके उत्थान एवं विकास में सराहनीय योगदान रहा है । स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद हमारे देश के नीति निर्धारकों ने मिश्रित अर्थव्यवस्था को अपनाया । मिश्रित अर्थव्यवस्था अपनाने का मूलभूत उद्देश्य सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्रों के प्रतिष्ठानों को समान महत्व देते हुए देश के प्रति सामाजिक उत्तरदायित्वों के निर्वहण को सुनिश्चित करना था । सार्वजनिक क्षेत्र की अवधारणा की व्याख्या करते हुए डॉ संजीव भानावत कहते हैं कि “इसके पीछे मूल भाव यह था, कि संपति का केंद्रीकरण कुछ व्यक्तियों, वर्गों व पूंजीपतियों में न हो तथा संतुलित आर्थिक विकास की ओर राष्ट्र अग्रसर हो ।”[1] सार्वजनिक उपक्रमों के उत्थान एवं विकास में इनके जनसंपर्क विभागों का महत्वपूर्ण योगदान रहा है । निजी क्षेत्र का राष्ट्र की अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण योगदान है । निजी क्षेत्र राष्ट्र की अर्थव्यवस्था का वह हिस्सा होता है, जिसकी पूंजी पर राज्य का नियंत्रण नहीं होता है तथा वह व्यक्तिगत स्वामित्वाधीन होती है । निजी उपक्रमों का भारत में विकास आजादी के पूर्व ही हो चुका था । वार्षिक संदर्भ-भारत 2006 के अनुसार “निजी क्षेत्र तथा निजी पूंजी का वर्चस्व 1900 से 1950 तक रहा । 1951 की प्रथम पंचवर्षीय योजना में सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र को सामान रूप से प्रोत्साहित किया गया तथा निजी क्षेत्रों को प्रतिबद्ध बनाया गया । इसके साथ ही सार्वजनिक क्षेत्र को सर्वोच्च महत्व प्रदान करने के साथ ही निजी उपक्रमों हेतु नीतिगत ढांचे में उदारता लाने का प्रयास किया गया । निजी उपक्रमों के उत्थान एवं विकास में इनके जनसंपर्क विभागों का महत्वपूर्ण योगदान रहा है ।

स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड देश के सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों में महारत्न श्रेणी का उपक्रम है । इसका प्रधान मुख्यालय नयी दिल्ली में है । सेल की पांच

---

[1] *भानावत, डॉ संजीव : जनसंपर्क सिद्धांत और तकनीक, पृष्ठ संख्या, 129*

प्रमुख एकीकृत इस्पात उत्पादी इकाइयां है, जो क्रमशः भिलाई इस्पात संयंत्र (बी.एस.पी.) छत्तीसगढ़, दुर्गापुर इस्पात संयंत्र (डी.एस.पी.) पश्चिम बंगाल, राउरकेला इस्पात संयंत्र (आर.एस पी.) उड़ीसा, बोकारो इस्पात संयंत्र (बी.एस .एल.) झारखण्ड तथा इस्को स्टील प्लांट (आई.एस.पी.) पश्चिम बंगाल में अवस्थित है । यह अपनी एकीकृत पांच उपक्रमों एवं विशेष तीन संयंत्रों में लोहे और इस्पात का उत्पादन करती है, जो भारत के सात प्रमुख राज्यों में फैले हुए हैं । इतने विशाल पैमाने पर जनसंपर्क द्वारा नेटवर्किंग करना बड़ी चुनौतियों में से एक है । इसके लिये जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली का सुदृढ़, सुगठित, नियंत्रित, सुनियोजित एवं कौशलपूर्ण होना अति आवश्यक है ।

टाटा स्टील भारत में इस्पात निर्माण के क्षेत्र में निजी क्षेत्र की प्रमुख कंपनी है । टाटा स्टील का प्रधान मुख्यालय मुंबई में स्थित है । इसका मुख्य संयंत्र जमशेदपुर (झारखंड) में स्थित है । टाटा स्टील का कारोबार विश्वव्यापी है । टाटा स्टील विदेशों में हाल के अधिग्रहण के बाद बहुराष्ट्रीय कंपनी का रूप ले लिया है । ऐसे में जनसंपर्क विभाग का कंपनी के उत्तम छवि निर्माण हेतु उत्तरदायित्व बढ़ गया है ।

सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के तीव्र विकास का प्रभाव इनकी प्रबंधकीय कार्यशैली एवं संरचना पर पड़ा है जिससे इनके जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना भी प्रभावित हुई है । प्रस्तुत शोध कार्य 'सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन (स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के विशेष संदर्भ में)' जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना से जुड़े उपरोक्त वर्णित तथ्यों के समाधान स्वरुप प्रस्तुत है ।

शोध प्रविधि

सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन प्रस्तुत प्रविधियों के आधार पर किया गया है ।

उपकल्पना : सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु निम्नलिखित उपकल्पनाओं का निर्माण किया गया :

- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में संरचनात्मक परिवर्तन के फलस्वरूप जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में व्यापक परिवर्तन की संभावना है ।
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों द्वारा भविष्य की भावी चुनौतियों से निपटने हेतु व्यापक प्रयास किया गया है, जिससे इसकी कार्यप्रणाली प्रभावित होने की पूरी संभावना है ।

- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के प्रबंधन में परिवर्तन के फलस्वरूप जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में नव-प्रवृत्तियों के समावेश की संभावना है।
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में कार्य-कौशल, कार्य-वातावरण, कार्य-अनुकूलता एवं कार्य पद्धतियों में समन्वय स्थापित करने की प्रवृत्तियों के दृष्टिकोण में बदलाव की व्यापक संभावना है ।
- स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में नव-प्रवृत्तियों के समावेश की संभावना है।

अध्ययन का उद्देश्य : तुलनात्मक अध्ययन हेतु निम्न उद्देश्य निर्धारित किये गये :

- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की संरचना का तुलनात्मक अध्ययन,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की नव-प्रवृत्तियों का तुलनात्मक अध्ययन,
- जनसंपर्क के साधन एवं साध्य में तकनीकी एवं व्यवहारिक परिवर्तनों का तुलनात्मक अध्ययन,
- जनसंपर्क के उपकरणों की कार्यक्षमता, कार्यकुशलता एवं गुणवत्ता के मानकीकरण का अध्ययन,
- जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली, उसका वर्तमान स्वरूप, बदलते दौर के साथ समन्वय की प्रवृत्तियां, जनसंपर्क विभाग की मूलभूत आवश्यकताओं तथा भविष्य की चुनौतियों की कसौटी पर खड़ा उतरने की प्रवृत्तियों का जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली पर पड़ने वाले प्रभावों के परिपेक्ष्य में तुलनात्मक अध्ययन।

अध्ययन का महत्व : प्रस्तुत तुलनात्मक शोध अध्ययन का महत्व निम्नलिखित है :

- प्रस्तुत शोध सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली को तुलनात्मक रूप से प्रस्तुत करता है, जिससे जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में आये नव-परिवर्तनों, बदलावों एवं सुधारों का नव-परिपेक्ष्य में जानकारी संभव है,
- प्रस्तुत शोध का महत्व सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के अलावा अन्य औद्योगिक प्रतिष्ठानों, इकाइयों, लघु एवं कुटीर उद्योगों, एकल स्वामित्वाधीन कंपनियों, सामूहिक स्वामित्वाधीन कंपनियों, प्राइवेट लिमिटेड कंपनी, पब्लिक लिमिटेड कंपनी, को-ऑपरेटिव, बहुराष्ट्रीय

कंपनी तथा कॉरपोरेट जगत में प्रभावी जनसंपर्क हेतु जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना को सूक्ष्मता से देखने, समझने एवं परखने में है,

- अभी तक स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड (सार्वजनिक उपक्रम) एवं टाटा स्टील (निजी उपक्रम) के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन विषय पर कोई शोध नहीं हुआ है ।अतः प्रस्तुत शोध द्वारा संबंधित जनसंपर्क विभाग परस्पर प्रतिपक्षी जनसंपर्क विभागों की वर्तमान कार्यप्रणाली एवं संरचना से अवगत होगा,
- तुलनात्मक अध्ययन के परिणामस्वरूप प्राप्त परिणामों एवं सुझावों से परस्पर प्रतिपक्षी जनसंपर्क विभाग अपने-अपने जनसंपर्क विभागों के अनुरूप अपेक्षित सुधार कर लाभान्वित होंगे,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों के अवधारणात्मक, संरचनात्मक एवं संगठनात्मक विकास एवं नव-प्रवृत्तियों के प्रयोग में यह शोध सहायक होगा ।

साहित्य का पुनरावलोकन : सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन के क्रम में औद्योगिक जनसंपर्क पर आधारित प्रमुख साहित्यों का अध्ययन किया गया । राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तर के जनसंपर्क आधारित शोध पत्र-पत्रिकाओं में प्रकाशित लेखों का अध्ययन किया गया। जनसंपर्क के क्षेत्र में चर्चित ख्यातिलब्ध विद्वानों एवं साहित्यकारों द्वारा औद्योगिक परिपेक्ष्य में रचित जनसंपर्क आधारित संस्थागत, विभागीय एवं अकादमिक साहित्य का अध्ययन किया गया । सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों द्वारा प्रकाशित विभिन्न पत्र-पत्रिकाओं का अध्ययन किया गया । स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के द्वारा प्रकाशित गृह पत्रिकाओं, वार्षिक प्रतिवेदनों, विभिन्न प्रेस विज्ञप्तियों एवं समयानुसार प्रकाशित उपयोगी विज्ञापनों का भी साहित्य का पुनरावलोकन के क्रम में व्यापक एवं विशद अध्ययन किया गया ।

अध्ययन की सीमाएं : अध्ययन की सीमाएं निम्नलिखित है :

- जनसंपर्क का अध्ययन एवं विश्लेषण मानवीय व्यवहारों पर आधारित है, इसलिए सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन के क्रम में गुणात्मक प्रवृत्तियों का विश्लेषण एवं मात्रात्मक प्रवृत्तियों की सीमायें प्रस्तुत शोध का अहम सीमांकन है ।
- प्रस्तुत तुलनात्मक अध्ययन अनुसूची एवं प्रश्नावली के माध्यम से होने के कारण व्याख्यात्मक त्रुटियों की संभावना से परे नहीं हुआ जा सकता ।
- प्रस्तुत तुलनात्मक अध्ययन से स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड (सार्वजनिक उपक्रम) एवं एवं टाटा स्टील (निजी उपक्रम) के सर्वोच्च प्रबंधन को

संकलित आंकड़ों के प्रभावित होने / प्रभावित करने की आशंका से परे रखा गया ।

- शोध का कार्यक्षेत्र व्यापक एवं भौगोलिक क्षेत्रफल भारत के पांच राज्यों (झारखण्ड, पश्चिम बंगाल, उड़ीसा, छत्तीसगढ़ एवं महाराष्ट्र) में फैले होने के कारण चरों के अध्ययन में आंशिक त्रुटियों की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है ।

शोध प्रविधि :

समंक संकलन की पद्धति :

अनुसंधान के प्रायोगिक तथ्यों के संकलन हेतु अनुसंधान पद्धति के रूप में निम्न पद्धतियों का उपयोग किया गया :

निदर्शन पद्धति : स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन के क्रम में समग्र की एकरूपता अर्थात आंकड़ों के संग्रहण में संपूर्ण तथ्यों की विभिन्न इकाइयों में निदर्शन पद्धति के माध्यम से उचित प्रतिनिधित्त्व का विशेष ध्यान रखा गया ।तुलनात्मक अध्ययन में प्रधान रूप से बहुस्तरीय निदर्शन पद्धति एवं बहुसोपानीय निदर्शन पद्धति का उपयोग किया गया ।

प्रयोगात्मक पद्धति : प्रयोगात्मक पद्धति के माध्यम से स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु आंकड़ों के संग्रहण में ऐसी परिस्थितियों का निर्माण किया गया जिसमें विषयवस्तु पर पड़ने वाले अन्य प्रभावों पर नियंत्रण कर जनसंपर्क की कार्यप्रणाली से संबंधित केवल एक कारक को स्वतंत्र रूप से प्रभाव डालने के लिए लागू कर कारक विशेष के प्रभाव का परीक्षण किया गया ।

अंतर्वस्तु विश्लेषण पद्धति : स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु आंकड़ों का संग्रहण एवं **विश्लेषण** क्रमबद्ध, वस्तुनिष्ठ एवं गणनात्मक तरीके से चरों को मापने के लिए अंतर्वस्तु **विश्लेषण** पद्धति का उपयोग किया गया । अंतर्वस्तु **विश्लेषण** पद्धति के माध्यम से गुणात्मक एवं गणनात्मक दोनों प्रकार से स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु आंकड़ों का संग्रहण एवं **विश्लेषण** किया गया ।

अवलोक्नात्मक पद्धति : नियंत्रित अवलोकन के माध्यम से सेल एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु अवलोकन की प्रमुख इकाइयों का प्रमाणीकरण एवं अवलोकन हेतु आवश्यक सूचियों को लेखबद्ध कर आंकड़ों का संग्रहण किया गया ।

सांख्यिकीय पद्धति : स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन हेतु संख्यात्मक तथ्यों का संकलन, उनका वर्गीकरण व सारणीयन किया गया तथा तदानुपरांत सांख्यिकीय विधियों का प्रयोग कर सटीक एवं प्रामाणिक परिणाम ज्ञात करने का प्रयास किया गया ।

अध्ययन के तकनीक/प्रणाली/उपकरण : अनुसंधान के प्रायोगिक तथ्यों के संकलन हेतु निम्न अनुसंधान तकनीकों का उपयोग किया गया :

अनुसूची (साक्षात्कार अनुसूची) : 'सेल' की पांच प्रमुख एकीकृत उपक्रमों में अनुसूची के माध्यम से 100 एवं 'टाटा ग्रुप'[2] की प्रमुख उपक्रम 'टाटा स्टील' में अनुसूची के माध्यम से 100 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया है ।इस प्रकार अनुसूची के माध्यम से कुल 200 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया ।

प्रश्नावली : 'स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड' की पांच प्रमुख एकीकृत उपक्रमों में **प्रश्नावली** के माध्यम से 100 एवं 'टाटा ग्रुप' की प्रमुख उपक्रम 'टाटा स्टील' में **प्रश्नावली** के माध्यम से 100 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया है ।इस प्रकार **प्रश्नावली** के माध्यम से कुल 200 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया । अध्ययन में में वस्तुनिष्ठ (बंद) एवं विवरणात्मक (खुली) **प्रश्नावली** का सहारा लिया गया ।

समंकों का संकलन :

प्राथमिक स्रोतों के आधार पर समंकों का संकलन : प्रस्तुत तुलनात्मक शोध मुख्यतः प्राथमिक स्रोतों पर आधारित है ।प्राथमिक तथ्यों के संकलन हेतु अनुसूची एवं **प्रश्नावली** का सहारा लिया गया ।उत्तरदाताओं से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के पूर्व अनुसूची का सीमित क्षेत्र में प्रयोग कर उत्तर की वैद्यता और पारस्परिक संबद्धता की जांच किया गया उसके उपरांत ही साक्षात्कार अनुसूची को अनुसंधान में शामिल उत्तरदाताओं से अभिमत प्राप्त करने के लिए उपयोग में लाया गया ।

द्वितीयक स्रोतों के आधार पर समंकों का संकलन : सैद्धांतिक अध्यायों के लिए द्वितीयक स्रोतों से जानकारी लेकर उद्धृत किया गया । द्वितीयक स्रोतों में मुख्यतः औद्योगिक जनसंपर्क पर आधारित प्रमुख साहित्यों को उद्धृत किया गया । राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तर के जनसंपर्क आधारित शोध पत्र-पत्रिकाओं में प्रकाशित लेखों का अध्ययन कर उद्धृत किया गया ।जनसंपर्क के क्षेत्र में चर्चित ख्यातिलब्ध विद्वानों एवं

---

[2] www.tatasteel.com/ *टाटा स्टील, टाटा ग्रुप की कंपनी है,टाटा ग्रुप के चेयरमैन श्री रतन टाटा हैं ।*

साहित्यकारों द्वारा औद्योगिक परिपेक्ष्य में रचित जनसंपर्क आधारित संस्थागत, विभागीय एवं अकादमिक साहित्य का अध्ययन कर शोध प्रतिवेदन में उद्धृत किया गया । सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों द्वारा प्रकाशित विभिन्न पत्र-पत्रिकाओं का अध्ययन किया गया । स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के द्वारा प्रकाशित गृह पत्रिकाओं, वार्षिक प्रतिवेदनों, विभिन्न प्रेस विज्ञप्तियों एवं समयानुसार प्रकाशित उपयोगी विज्ञापनों का भी सैद्धांतिक अध्यायों के लिए द्वितीयक स्रोत के रूप में उपयोग किया गया ।

अध्ययन क्षेत्र का चयन :

स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड (सार्वजनिक उपक्रम) का अध्ययन क्षेत्र : सार्वजनिक उपक्रमों के अध्ययन क्षेत्र हेतु स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड जो सार्वजनिक क्षेत्र में महारत्न का दर्जा प्राप्त उपक्रम है[3] तथा सार्वजनिक क्षेत्र की सबसे बड़ी इस्पात उत्पादक उपक्रम है, की पांच प्रमुख एकीकृत उपक्रमों का चयन किया गया, जो क्रमशः भिलाई इस्पात संयंत्र (बी.एस.पी.) छत्तीसगढ़, दुर्गापुर इस्पात संयंत्र (डी.एस.पी.) पश्चिम बंगाल, राउरकेला इस्पात संयंत्र (आर.एस पी.) उड़ीसा, बोकारो इस्पात संयंत्र (बी.एस .एल.) झारखण्ड तथा इस्को स्टील प्लांट (आई.एस.पी.) पश्चिम बंगाल में स्थित है ।[4]

टाटा स्टील (निजी उपक्रम) का अध्ययन क्षेत्र : निजी उपक्रमों के अध्ययन हेतु टाटा स्टील जो निजी क्षेत्र की सबसे बड़ी इस्पात उत्पादक उपक्रम है, का चयन किया गया। इसका अध्ययन क्षेत्र टाटा स्टील, जमशेदपुर (झारखण्ड) का उपक्रम है ।[5]

उत्तरदाताओं का चयन : 'सेल' की पांच प्रमुख एकीकृत उपक्रमों में क्रमशः अनुसूची 100 एवं प्रश्नावली 100 के माध्यम से कुल 200 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया। 'टाटा ग्रुप'[6] की प्रमुख उपक्रम 'टाटा स्टील' में क्रमशः अनुसूची 100 एवं प्रश्नावली 100 के माध्यम से कुल 200 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया ।इस प्रकार कुल 400 उत्तरदाताओं पर अध्ययन किया गया है ।

उत्तरदाताओं की प्रकृति : 'सेल' एवं 'टाटा स्टील' में संग्रहित आंकड़ों के उत्तरदाताओं की मिश्रित प्रकृति है । आंकड़ों को निष्पक्ष रखने के उद्देश्य से उत्तरदाताओं में कर्मचारी वर्ग, अधिकारी वर्ग, जनसंपर्ककर्मियों/अधिकारियों इत्यादि के सम्मिश्रण को समन्वित रूप से रखा गया ।

---

[3] *इंडियन एक्सप्रेस,मई,21,2010.*

[4] *www.sail.co.in/*

[5] *www.tatasteel.com/*

[6] *www.tatasteel.com/ टाटा स्टील, टाटा ग्रुप की कंपनी है,टाटा ग्रुप के चेयरमैन श्री रतन टाटा हैं ।*

अध्ययन क्षेत्र के चयन का मुख्य आधार तुलनात्मक सांख्यिकीय आंकड़ें		
विवरण	**सेल**	**टाटा स्टील**
हॉट मेटल स्टील का उत्पादन	7.17 मिलियन टन (2010)	7.50 मिलियन टन (2010)
क्रूड स्टील का उत्पादन	6.58 मिलियन टन (2010)	6.86 मिलियन टन (2010)
बिक्री योग्य स्टील का सलाना औसत उत्पादन	6.12 मिलियन टन (2010)	6.69 मिलियन टन (2010)
भिलाई स्टील प्लांट सलाना बिक्री योग्य स्टील का उत्पादन	3.6 मिलियन टन (2010)	
बोकारो स्टील प्लांट सलाना बिक्री योग्य स्टील का उत्पादन	3.4 मिलियन टन (2010)	
दुर्गापुर स्टील प्लांट सलाना बिक्री योग्य स्टील का उत्पादन	1.6 मिलियन टन (2010)	
राउरकेला स्टील प्लांट सलाना बिक्री योग्य स्टील का उत्पादन	1.6 मिलियन टन (2010)	
बर्नपुर स्टील प्लांट सलाना बिक्री योग्य स्टील का उत्पादन	0.40 मिलियन टन (2010)	
कुल राजस्व	$9.629 बिलियन(2010)	$22.741 बिलियन(2010)
कुल परिसंपत्ति	$15.655 बिलियन(2010)	$24.446 बिलियन(2010)
कर्मचारी	1,31,910 लाख लगभग (2006)	34,912 हजार लगभग (31 मार्च 2011)
कॉरपोरेट सोशल सिटीजन उत्तरदायित्व पर सलाना टर्नओवर	कुल परिसंपत्ति का 3.1% लगभग	कुल परिसंपत्ति का 2.98% लगभग
उपक्रमों की स्थापना	1973	1907
कॉरपोरेट संचार/जनसंपर्क की शुरूआत	1978	1945
उत्पादन	इस्पात	इस्पात
चेयरमैन	सी.एस. वर्मा	रतन टाटा
मुख्यालय	नयी दिल्ली	मुंबई
ग्लोबल इस्पात उत्पादन में स्थान	16 वां	11 वां

भारत का इस्पात उत्पादन में ग्लोबल स्थान 5 वां है (कुल 66.8 मिलियन टन स्टील का उत्पादन)
साभार : मुंबई स्टॉक एक्सचेंज, नेशनल स्टॉक एक्सचेंज, वार्षिक प्रतिवेदन टाटा स्टील, आई.टी.डी. ब्रोशर सेल, विकिपीडिया, www.sail.co.in, www.tatasteel.com, जनसंपर्क विभाग सेल, जनसंपर्क विभाग टाटा स्टील , www.steel.nic.in businessmapsofindia.com, www.india.gov.in, World Steel Association एवं Steel Business Briefing

प्रारंभिक अध्ययन : सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन (स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के विशेष संदर्भ में) हेतु सेल की पांच प्रमुख एकीकृत उपक्रमों तथा 'टाटा ग्रुप' की प्रमुख उपक्रम 'टाटा स्टील' जमशेदपुर (झारखण्ड) में प्रारंभिक अध्ययन कर प्रस्तुत शोध से संबंधित उपयोगी जानकारी लिया गया, जिसमें प्रारंभिक संकलित आंकड़ों के आधार पर उत्तरदाताओं के अभिमत के अनुसार सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में संगठनात्मक, संरचनात्मक एवं नव-प्रवृत्तियों के संकेत प्राप्त हुए थे ।

पूर्व परीक्षण : अध्ययन क्षेत्र में वास्तविक समंक संकलन का कार्य प्रारम्भ करने के पूर्व अनुसूची एवं **प्रश्नावली** का पूर्व परिक्षण कर आवश्यक संशोधन और परिमार्जन किया गया ताकि उत्तरदाताओं के लिए अनुसूची (साक्षात्कार अनुसूची) स्पष्ट, सही, उपयुक्त और बोधगम्य हो सके । यह कार्य साक्षात्कार अनुसूची को त्रुटिरहित कर अधिक प्रभावी ढंग से जानकारियों के संकलन में उपयोगी बनाने के उद्देश्य से किया गया ।

वर्गीकरण एवं सारणीयन : प्रस्तुत अध्ययन के उद्देश्यों के अनुरूप संकलित समंकों का वर्गीकरण एवं सारणीयन कर सांख्यिकीय विधियों के उपयोग से उत्तरदाताओं के अभिमतों का तुलनात्मक अध्ययन किया गया ।

चर एवं उनका मापन

प्रस्तुत शोध विषय सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन (स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के विशेष संदर्भ में) हेतु संग्रहित आंकड़ों के आधार पर चरों का मापन किया गया ।

शोध प्रबंध का अध्यायीकरण

अनुक्रम

आभार

प्रस्तावना

- उपकल्पना
- अध्ययन का उद्देश्य
- अध्ययन का महत्व
- साहित्य का पुनरावलोकन
- अध्ययन की सीमाएं
- शोध प्रविधि
- सैद्धांतिक एवं प्रायोगिक अध्यायों का शोध सार

अध्याय : एक

जनसंपर्क : अवधारणा एवं स्वरुप

1.1. जनसंपर्क का अर्थ एवं परिभाषा

1.2. जनसंपर्क की ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

1.3. जनसंपर्क का कार्यक्षेत्र

1.4. जनसंपर्क के साधन एवं साध्य

1.5. जनसंपर्क अनुसंधान व मूल्यांकन तकनीक

1.6. अध्याय निष्कर्ष

अध्याय : दो

सार्वजनिक उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

2.1. सार्वजनिक क्षेत्र की अवधारणा

2.2. सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका एवं उत्तरदायित्व

2.3. सार्वजनिक उपक्रम के संदर्भ में सरकार की भूमिका

2.4. सार्वजनिक उपक्रम की प्रबंधकीय संरचना

2.5. सार्वजनिक उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की संरचना

2.6. सार्वजनिक उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

2.7. स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली

2.8. अध्याय निष्कर्ष

अध्याय : तीन

निजी उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

3.1. निजी क्षेत्र की अवधारणा

3.2.निजी क्षेत्र की भूमिका एवं उत्तरदायित्व

3.3. निजी उपक्रम के संदर्भ में सरकार की भूमिका

3.4. निजी उपक्रम की प्रबंधकीय संरचना

3.5. निजी उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की संरचना

3.6. निजी उपक्रम के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

3.7. टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली

3.8. अध्याय निष्कर्ष

अध्याय : चार

स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन

4.1. उत्तरदाताओं का सामान्य परिचय

4.2. अनुसूची के माध्यम से जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन

4.3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नावली के माध्यम से तुलनात्मक अध्ययन

4.4. विवरणात्मक प्रश्नावली के माध्यम से तुलनात्मक अध्ययन

4.5. अध्याय निष्कर्ष

अध्याय : पांच

शोध परिणाम

5.1. शोध निष्कर्ष

5.2. शोध सुझाव

5.3. शोध लाभ

परिशिष्ट

संदर्भ ग्रंथ सूची

3. सैद्धांतिक एवं प्रायोगिक अध्यायों का शोध सार

अध्याय : एक

जनसंपर्क : अवधारणा एवं स्वरूप

जनसंपर्क की अवधारणाओं में नव-प्रवृत्तियों का समावेश हुआ है । जनसंपर्क के नव-प्रवृत्तियों की पृष्ठभूमि में इसकी सुदृढ़ ऐतिहासिक पृष्ठभूमि का महत्वपूर्ण योगदान है । जनसंपर्क के कार्यक्षेत्र में भी विविधताओं का समावेश हुआ है । जनसंपर्क का कार्यक्षेत्र आज के दौर में **विश्वव्यापी** एवं विस्तृत है । जनसंपर्क का कार्यक्षेत्र अन्तःविभागीय जनसंपर्क एवं बाह्य विभागीय जनसंपर्क की परिधि से निकलकर अन्य क्षेत्रों के साथ सामंजस्य स्थापित कर रहा है । जनसंपर्क के साधन एवं साध्य में तकनीकी एवं व्यवहारिक परिवर्तन आया है । जनसंपर्क हेतु उपयोगी उपकरणों की गुणवत्ता में भी काफी महत्वपूर्ण सुधार आया है । जनसंपर्क के उपकरणों की कार्यक्षमता एवं कार्यकुशलता का भी मानकीकरण हुआ है । जनसंपर्क अनुसंधान के क्षेत्र में व्यापक सुधार एवं जनसंपर्क अनुसंधान की गुणवत्ता में भी महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है । इस प्रकार कहा जा सकता है कि जनसंपर्क के क्षेत्र में हुए इन महत्वपूर्ण नव-परिवर्तनों से जनसंपर्क का अवधारणात्मक विकास हुआ है ।

अध्याय : दो

सार्वजनिक उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

स्वतंत्रता प्राप्ति के उपरांत सार्वजनिक क्षेत्र का तेजी से विकास हुआ है । सार्वजनिक क्षेत्र ने उदारीकरण का लाभ लेकर एक ओर जहां ढांचागत विकास किया है, तो वहीं दूसरी ओर राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था का विकास कर भारत को प्रगति के मार्ग पर अग्रसर करने के दायित्व का भी जिम्मेवारीपूर्ण निर्वहण किया है । सार्वजनिक क्षेत्र सरकार के अधीन होता है, इसलिए इसका राष्ट्रीय महत्व एवं दायित्व भी व्यापक होता है । सार्वजनिक क्षेत्र के संरचनात्मक, संस्थागत, संगठनात्मक एवं अवधारणात्मक विकास से सार्वजनिक उपक्रमों की प्रबंधकीय व्यवस्था में भी मूलभूत परिवर्तन एवं सुधार आया है, जिसका प्रत्यक्ष प्रभाव इसके जनसंपर्क विभाग पर पड़ा है । सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में महत्वपूर्ण परिवर्तन एवं सुधार आया है, जबकि संरचना में अपेक्षाकृत आंशिक परिवर्तन एवं सुधार दृष्टिगोचर होता है । जनसंपर्क की कार्यपद्धति में नव-प्रवृत्तियों का समावेश हुआ है, जिससे कार्य कुशलता में अभिवृद्धि एवं कार्य लागत में कमी आयी है । सार्वजनिक उपक्रमों का जनसंपर्क विभाग अन्य समानांतर विभागों से समन्वय स्थापित कर पूर्ण कार्यकुशलता के साथ संबंधित उपक्रम के छवि-निर्माण में उत्तरदायी भूमिका निर्वहण कर रहा है । स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड के जनसंपर्क विभाग में आए संगठनात्मक एवं संरचनात्मक परिवर्तनों से जनसंपर्ककर्मियों एवं जनसंपर्क अधिकारियों के शिक्षण एवं

प्रशिक्षण के स्तर एवं गुणवत्ता में महत्वपूर्ण सुधार हुआ है । जनसंपर्क के माध्यमों, सूचना एवं संचार के नव तकनीकों तथा जनसंपर्क के उपकरणों की गुणवत्ता में अभिवृद्धि हुआ है । सामुदायिक एवं कल्याणकारी योजनाओं के प्रचार-प्रसार तथा पर्यावरण संरक्षण में सार्वजनिक उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की भूमिका उत्कृष्टतम है । अतः सार्वजनिक उपक्रमों के जनअभिमुख चरित्र के निर्माण एवं उसके प्रचार-प्रसार में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का महत्वपूर्ण योगदान है ।

अध्याय : तीन
निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली

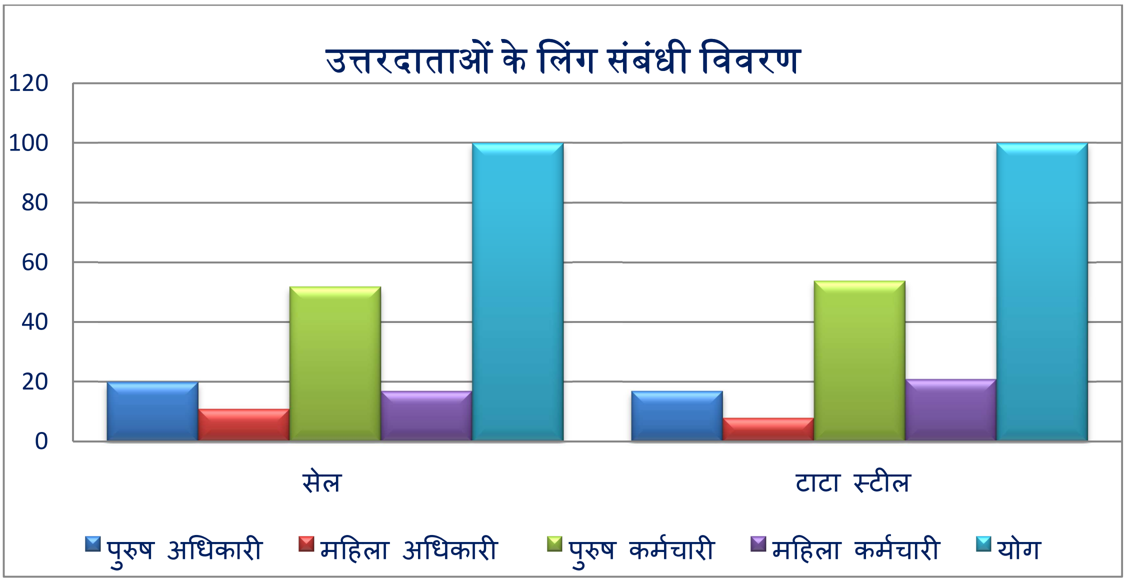
निजी क्षेत्र की अवधारणा में व्यापक परिवर्तन आया है । निजी क्षेत्र एवं निजी पूंजी का राष्ट्र की अर्थव्यवस्था के विकास में महत्वपूर्ण योगदान है । निजी क्षेत्र अपनी सामुदायिक प्रयासों से जहां जनअभिमुख हो रहे हैं, वहीं अपनी कल्याणकारी योजनाओं से भारतीय गणतंत्र के लक्ष्यों को पाने में निरंतर प्रयासरत्त है । निजी क्षेत्र में उदारीकरण एवं प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की अनुमति देकर सरकार निजी क्षेत्र के विकास में सहयोग दे रही है । निजी क्षेत्र में तेजी से हुए विकास ने इसकी प्रबंधकीय संरचना, संगठन, आधारभूत ढांचागत व्यवस्था को काफी हद तक प्रभावित किया है । इन तेजी से बदलते प्रभावों से निजी क्षेत्र का जनसंपर्क विभाग भी अछूता नहीं रहा है । जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली एवं संरचना में महत्वपूर्ण परिवर्तन आये हैं । निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में महत्वपूर्ण तकनीकी एवं बौद्धिक सुधार आया है, जिससे कॉरपोरेट जगत में संबंधित उपक्रम के छवि निर्माण की प्रक्रिया को मजबूत आधार मिला है । जनसंपर्ककर्मियों एवं जनसंपर्क अधिकारियों के शिक्षण एवं प्रशिक्षण के स्तर एवं गुणवत्ता में महत्वपूर्ण सुधार हुआ है । गृह पत्रिका की प्रिंटिंग तकनीक, आवरण पृष्ठ की साज-सज्जा, गृह पत्रिका प्रकाशन हेतु महत्वपूर्ण सामग्रियों के संकलन एवं प्रकाशन में महत्वपूर्ण परिवर्तन हुआ है । जनसंपर्क के माध्यमों, सूचना एवं संचार के नव तकनीकों, जनसंपर्क के उपकरणों की गुणवत्ता में भी अभिवृद्धि हुआ है । इस प्रकार निजी उपक्रमों के विकासक्रम में जनसंपर्क विभाग की संगठित एवं सुनियोजित कार्यप्रणाली का महत्वपूर्ण योगदान रहा है ।

टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली एवं संरचना में भी जनसंपर्क विभाग में आये इन नव-प्रवृत्तियों का असर प्रतीत होता है । टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली में आंशिक परिवर्तन दृष्टिगोचर होता है जबकि संरचना पूर्ण प्रभावित प्रतीत होती है । टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली को सुनियोजित एवं कुशलतापूर्वक संपन्न करने वाले जनसंपर्ककर्मियों की चुनौतियां भी काफी व्यापक है । जनसंपर्ककर्मियों के कौशलपूर्ण शिक्षण एवं प्रशिक्षण से जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली एवं गुणवत्ता में महत्वपूर्ण सुधार संभव है ।

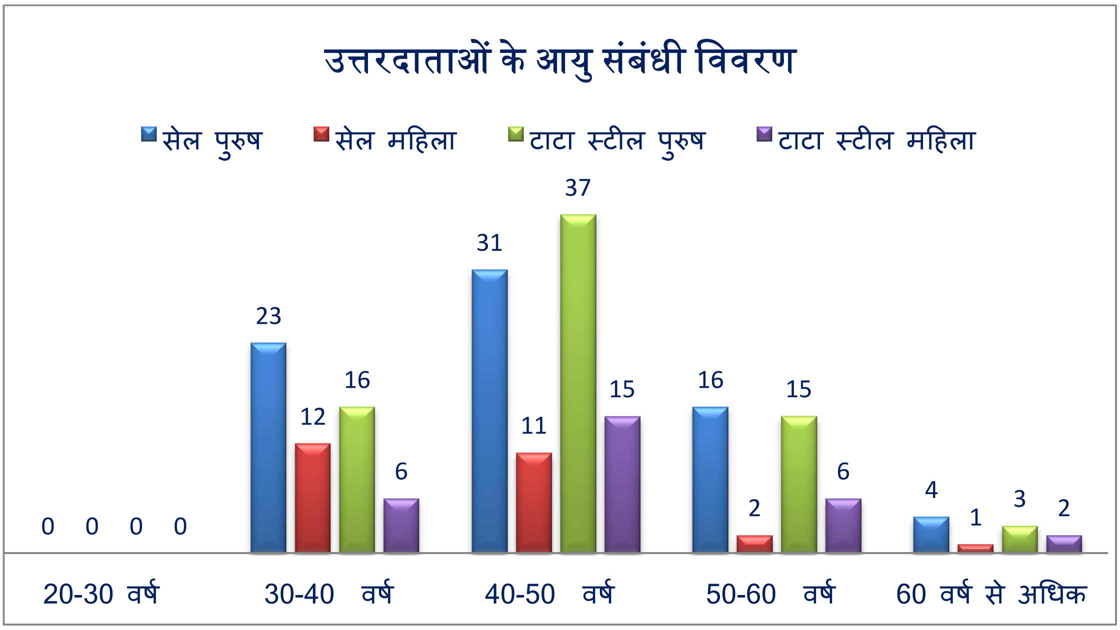
अध्याय : चार
स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड एवं टाटा स्टील के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन

उत्तरदाताओं का सामान्य परिचय (सभी आंकड़ें प्रतिशत में)

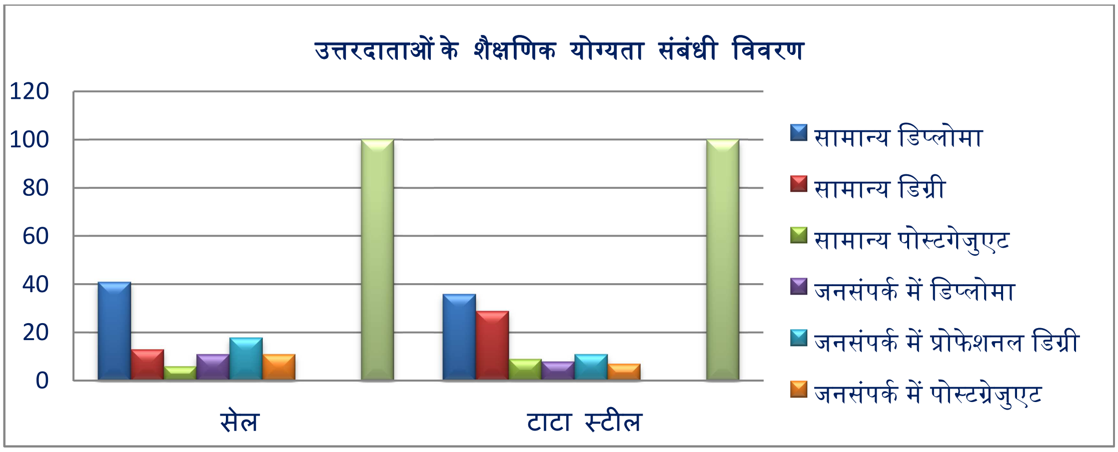
उत्तरदाताओं के लिंग संबंधी विवरण :



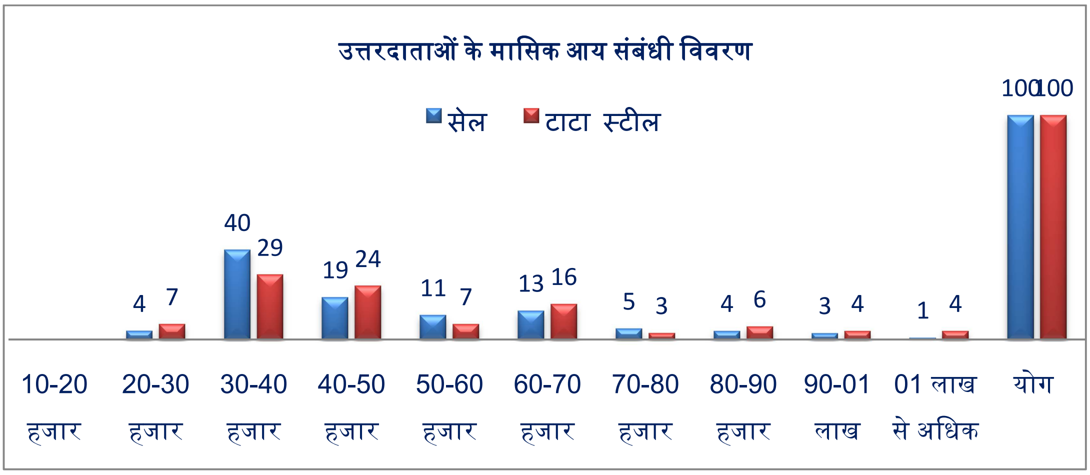
उत्तरदाताओं के आयु संबंधी विवरण :



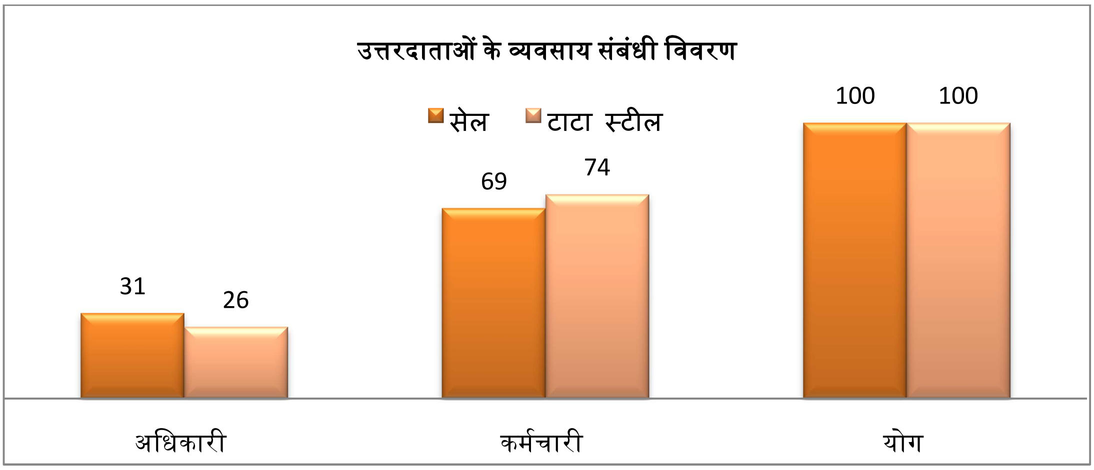
उत्तरदाताओं के शैक्षणिक योग्यता का विवरण :



उत्तरदाताओं के मासिक आय संबंधी विवरण :

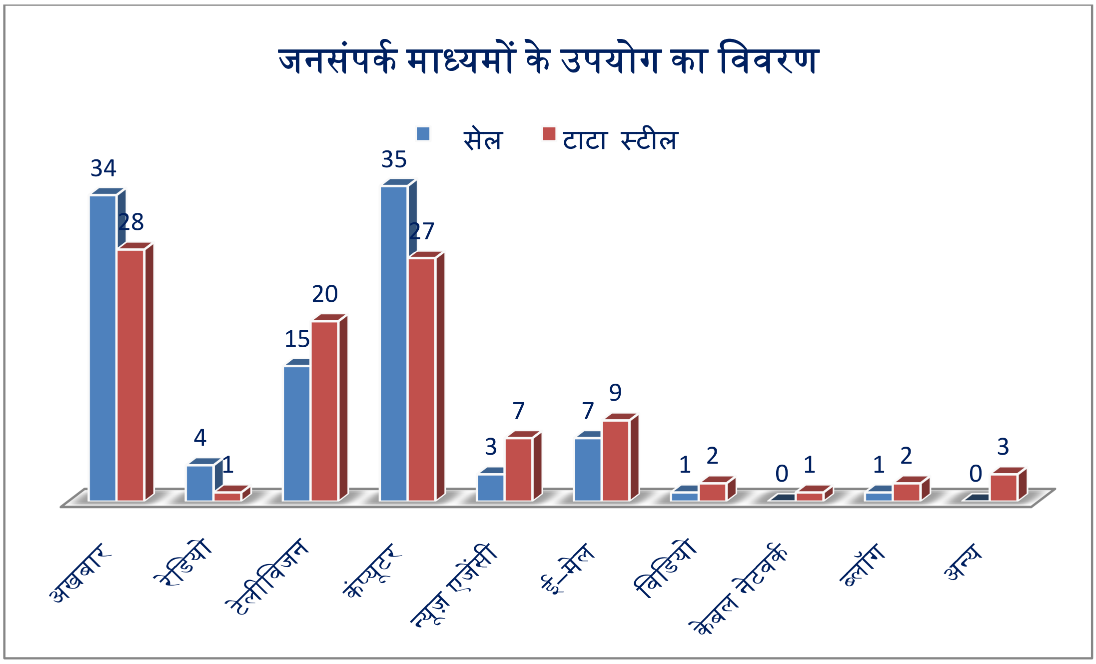


उत्तरदाताओं के व्यवसाय संबंधी विवरण :

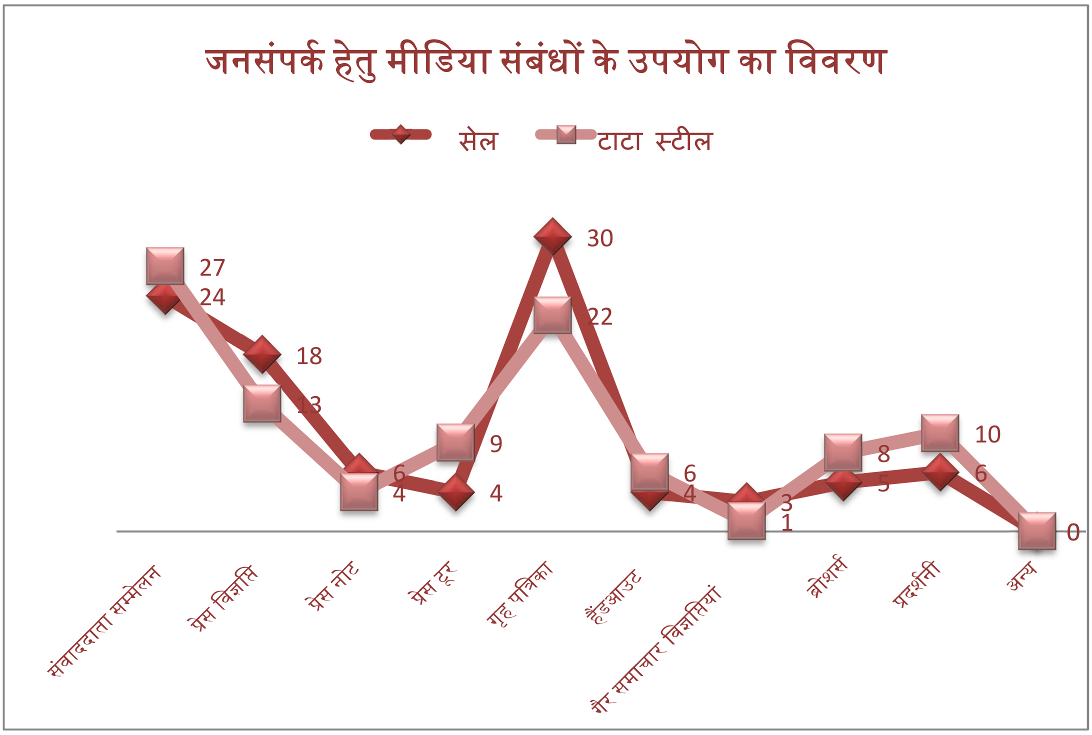


अनुसूची के माध्यम से जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली का तुलनात्मक अध्ययन

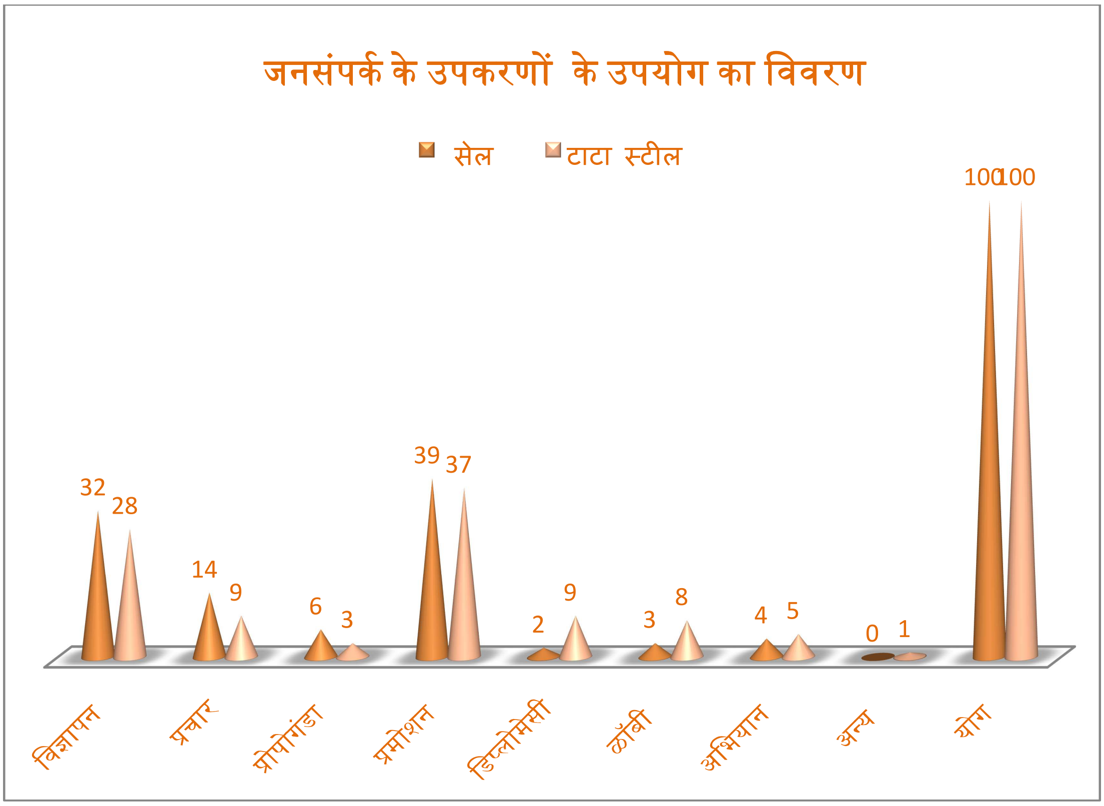
1.जनसंपर्क माध्यमों के उपयोग का विवरण :



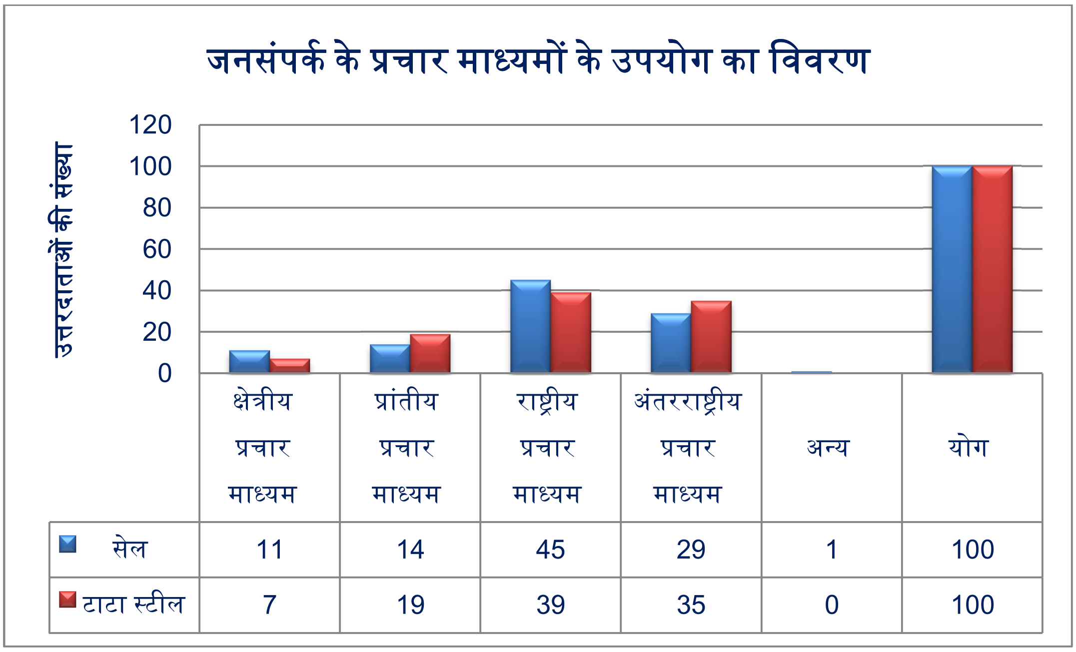
2. जनसंपर्क हेतु मीडिया संबंधों के उपयोग का विवरण :



3. जनसंपर्क के उपकरणों के उपयोग का विवरण :

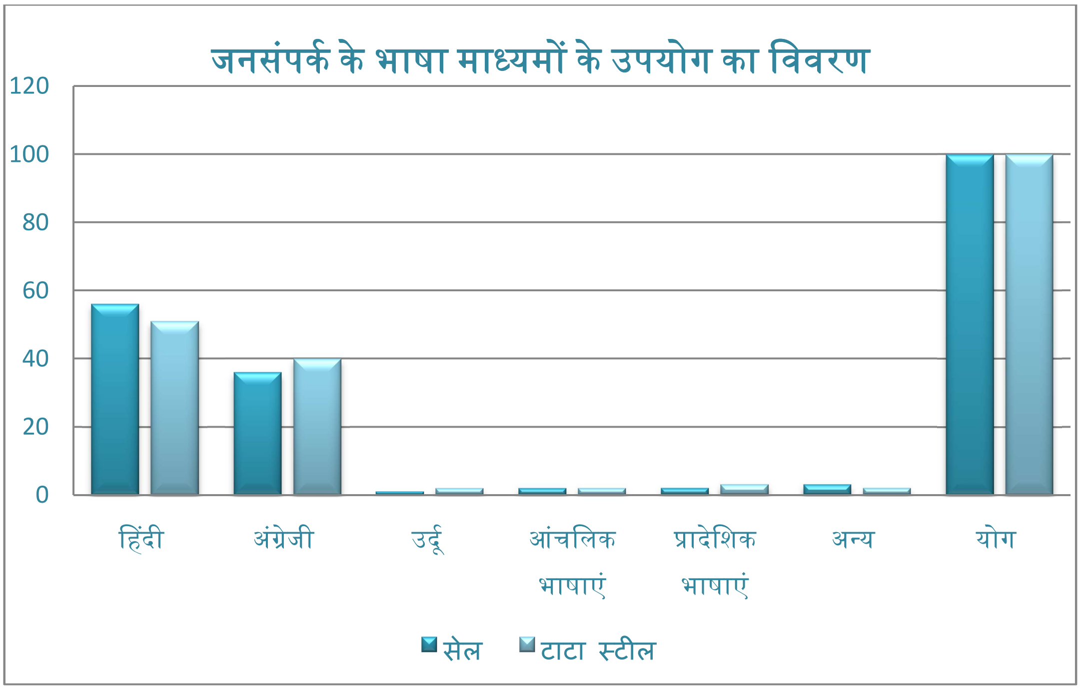


4. जनसंपर्क के प्रचार माध्यमों के उपयोग का विवरण :

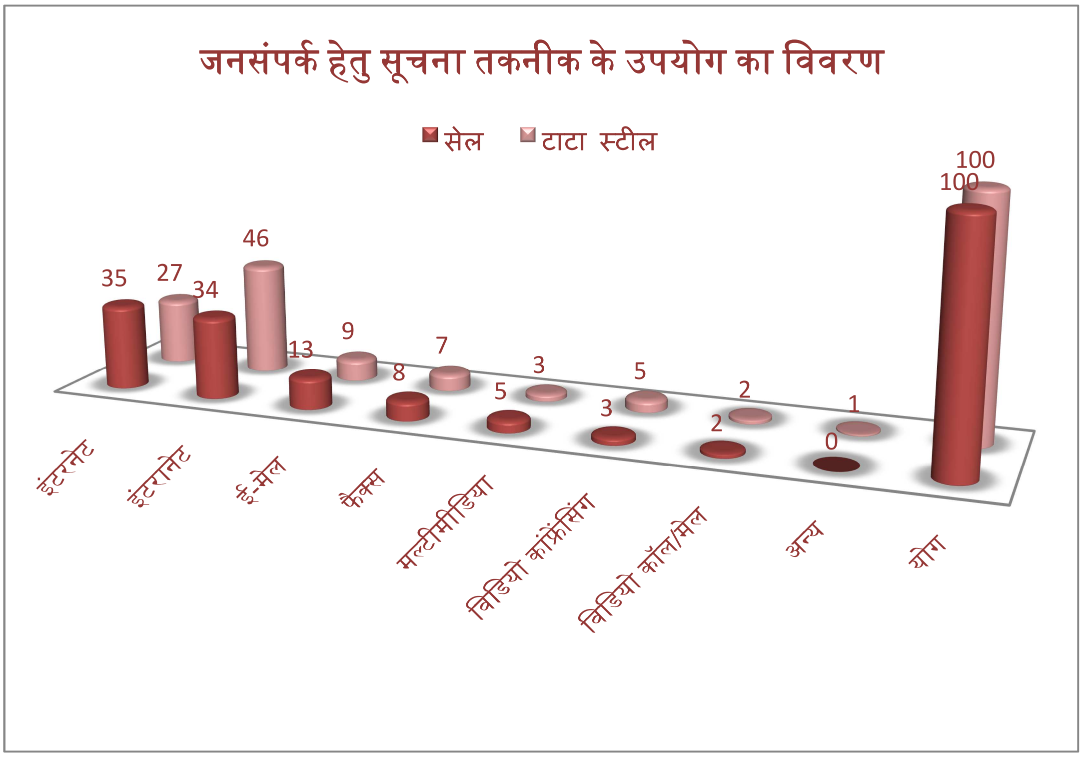


	क्षेत्रीय प्रचार माध्यम	प्रांतीय प्रचार माध्यम	राष्ट्रीय प्रचार माध्यम	अंतरराष्ट्रीय प्रचार माध्यम	अन्य	योग
सेल	11	14	45	29	1	100
टाटा स्टील	7	19	39	35	0	100

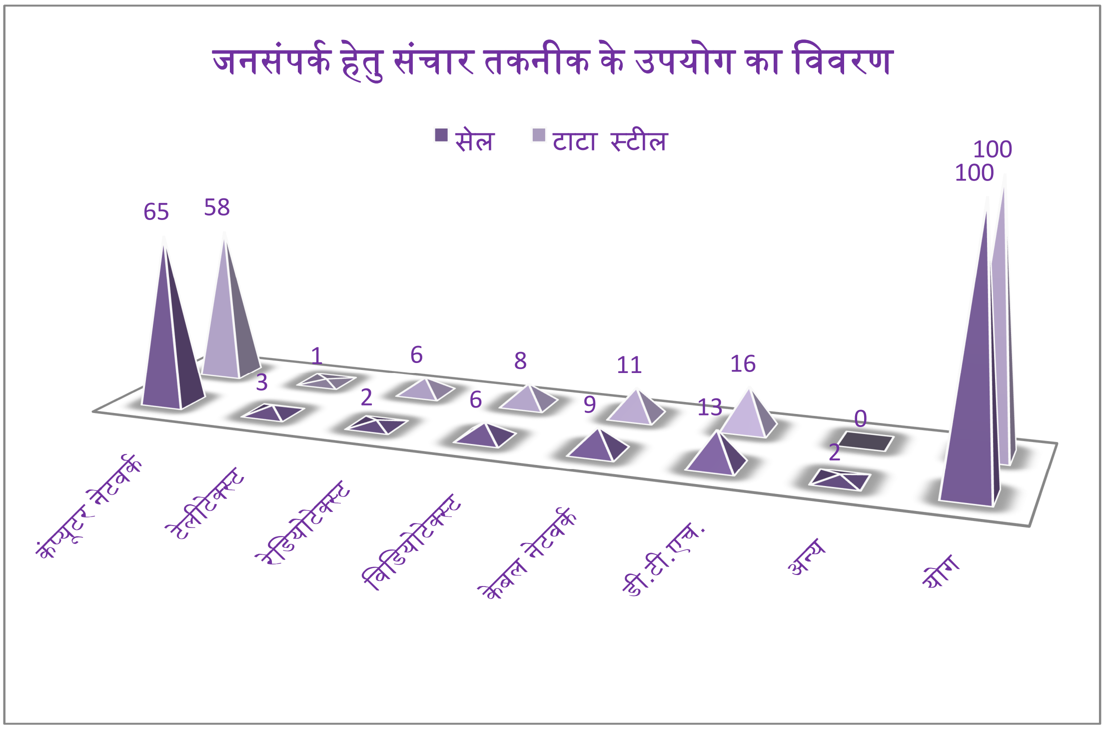
5. जनसंपर्क के भाषा माध्यमों के उपयोग का विवरण :



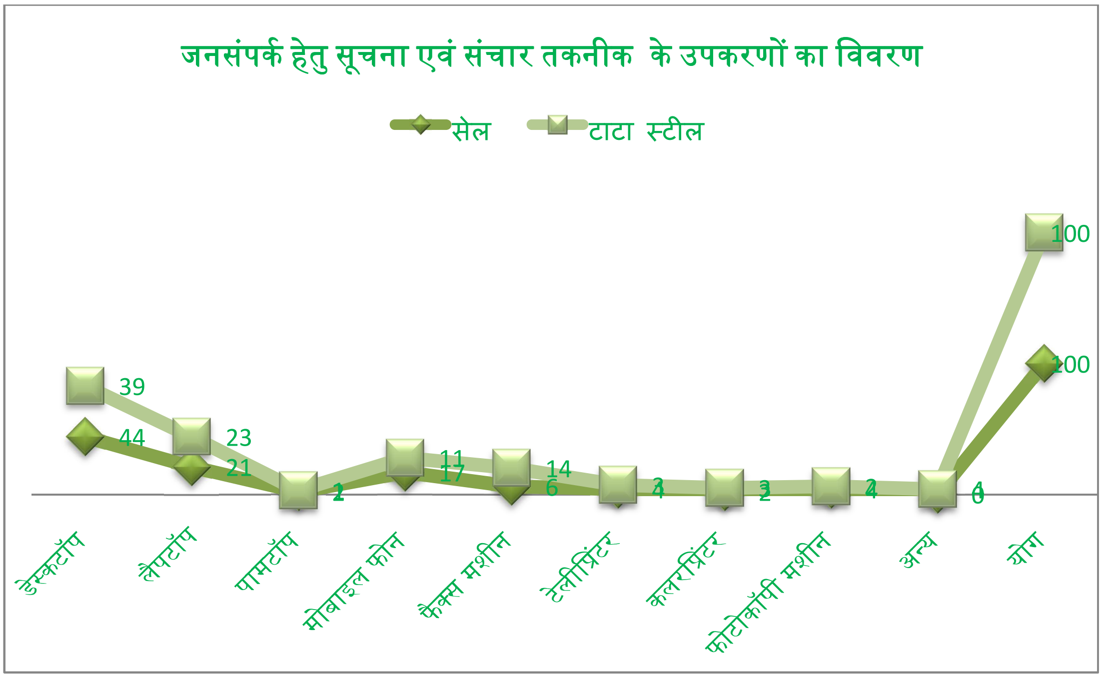
6. जनसंपर्क हेतु सूचना तकनीक के उपयोग का विवरण :



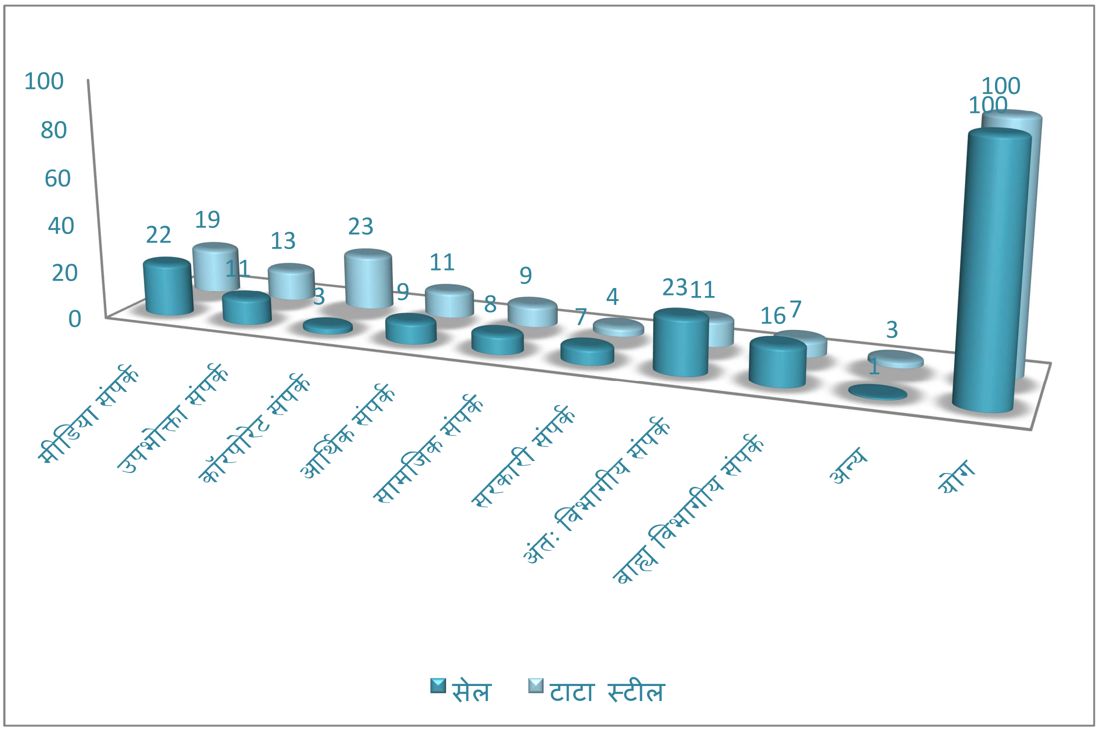
7. जनसंपर्क हेतु संचार तकनीक के उपयोग का विवरण :



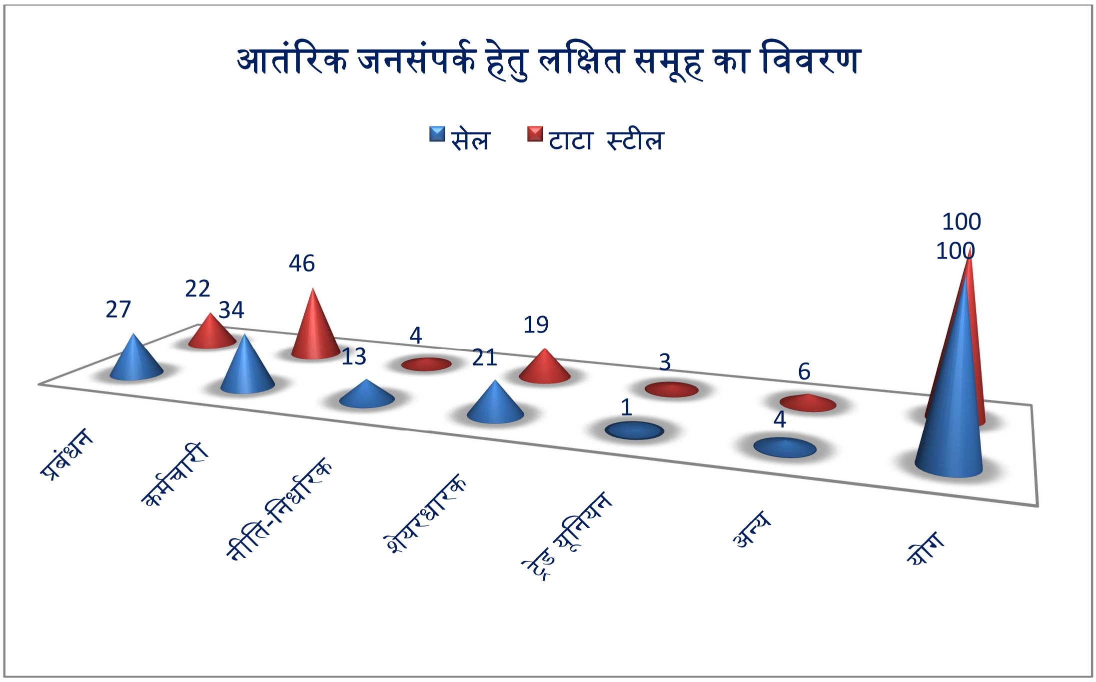
8. जनसंपर्क हेतु सूचना एवं संचार तकनीक के उपकरणों का विवरण :



9. जनसंपर्क के उद्देश्य का विवरण :



10. आतंरिक जनसंपर्क हेतु लक्षित समूह का विवरण :



11. बाह्य जनसंपर्क हेतु लक्षित समूह का विवरण :

विवरण	सेल	टाटा स्टील
क्रमांक	प्रतिशत	प्रतिशत
1. उपभोक्ता	63	78
2. प्रतिद्वंद्वी कंपनियां	07	03
3. सरकार	02	06
4. आम जनता	20	13
5. अन्य	08	-
योग	100	100
[N=100(सेल),N=100(टाटा स्टील)] (आंकड़ें प्रतिशत में)		

12. क्या जनसंपर्क विभागों की मौजूदा संरचना से संतुष्ट हैं ?

विवरण	सेल	टाटा स्टील
क्रमांक	प्रतिशत	प्रतिशत
1. हां	47	53
2. नहीं	49	34
3. पता नहीं	04	13
योग	100	100
[N=100(सेल),N=100(टाटा स्टील)] (आंकड़ें प्रतिशत में)		

13. जनसंपर्क विभागों की संरचना में लचीलापन लाने से कार्यकुशलता बढ़ेगी?

विवरण	सेल	टाटा स्टील
क्रमांक	प्रतिशत	प्रतिशत
1. हां	84	96
2. नहीं	13	02
3. पता नहीं	03	02
योग	100	100
[N=100(सेल),N=100(टाटा स्टील)] (आंकड़ें प्रतिशत में)		

अध्याय : पांच
शोध परिणाम

4. शोध निष्कर्ष एवं प्रमुख प्राप्तियां :

- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की कार्यप्रणाली से श्रेष्ठ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि टाटा स्टील के जनसंपर्क विभाग की संरचना स्टील अथॉरिटी ऑफ इंडिया लिमिटेड के जनसंपर्क विभाग की संरचना से श्रेष्ठ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि सार्वजनिक उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली श्रेष्ठ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की संरचना श्रेष्ठ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों का संगठनात्मक एवं अवधारणात्मक विकास हुआ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में नव-प्रवृत्तियों का समावेश हुआ है, जिसका लाभ संबंधित जनसंपर्क विभाग परस्पर उठा रहे हैं।
- सार्वजनिक उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली अधिक स्वायत्तशासी है, जबकि तुलनात्मक रूप से निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली पर सर्वोच्च प्रबंधन का हस्तक्षेप एवं अंकुश होता है।
- सार्वजनिक उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में निजी उपक्रमों की तुलना में कार्य-कौशल, कार्य-वातावरण, कार्य-अनुकूलता एवं कार्य पद्धतियों में समन्वय स्थापित करने की प्रवृत्तियों के दृष्टिकोण में तीव्रता से विकास हुआ है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में उदारीकरण, प्रत्यक्ष विदेशी निवेश तथा **वैश्वीकरण** का व्यापक प्रभाव पड़ा है।
- तुलनात्मक अध्ययन से दृष्टव्य है कि सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली एवं संरचना में आये नव-प्रवृत्तियों में आधुनिक सूचना एवं संचार तकनीक के इस्तेमाल से बेहत्तर संवाद कौशल का विकास, मानव संसाधन की गुणवत्ता में वृद्धि, प्रभावी जनसंपर्क हेतु बेहत्तर कार्य उपकरणों का इस्तेमाल, बेहत्तर कार्य वातावरण का निर्माण, सामुदायिक एवं कल्याणकारी योजनाओं को प्रमुखता इत्यादि विषय-वस्तुओं का प्रधान रूपेण समावेश है।

5. शोध सुझाव :

तुलनात्मक अध्ययन के आधार पर प्राप्त शोध सुझाव निम्नलिखित है :

- सार्वजनिक उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों के संरचनात्मक विकास पर ध्यान देने आवश्यकता है,
- प्रस्तुत अध्ययन के परिणामस्वरूप यह तथ्य दृष्टिगत है कि निजी उपक्रमों के जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में नव-प्रवृत्तियों का आंशिक समावेश हुआ है। अतः निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों की कार्यप्रणाली में मात्रात्मक एवं गुणात्मक विकास की आवश्यकता है,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क विभागों द्वारा सामुदायिक एवं कल्याणकारी कार्यक्रमों को प्रमुखता दिया जाए,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्क अनुसंधान को प्रोत्साहित किया जाए,
- सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में जनसंपर्ककर्मियों के व्यवसायिक शिक्षण-प्रशिक्षण पर विशेष ध्यान दिया जाए ,
- प्रस्तुत अध्ययन से यह दृष्टिगत है कि सार्वजनिक एवं निजी उपक्रमों में महिला जनसंपर्ककर्मियों की अत्यल्प सहभागिता है । अतः महिला जनसंपर्ककर्मियों को व्यवसायिक प्रशिक्षण देकर जनसंपर्क विभागों में उनकी सहभागिता में बढ़ोतरी की जाए ।

6. शोध लाभ :

सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के उपक्रमों के अलावा अन्य औद्योगिक प्रतिष्ठानों, इकाइयों, लघु एवं कुटीर उद्योगों, एकल स्वामित्वाधीन कंपनियों, सामूहिक स्वामित्वाधीन कंपनियों, प्राइवेट लिमिटेड कंपनी, पब्लिक लिमिटेड कंपनी, को-ऑपरेटिव, बहुराष्ट्रीय कंपनी तथा कॉरपोरेट जगत के जनसंपर्क विभागों / कॉरपोरेट संचार में शोध का लाभ प्रभावी जनसंपर्क हेतु है ।

★★★